



Penjaminan
MUTU
DI PERGURUAN
TINGGI ISLAM

Konsepsi, Interpretasi, dan Aksi

editor:

Muhammad In'am Esha

**Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi Islam
Konsep, Interpretasi, dan Aksi**

© UIN-Maliki Press, 2016

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

All Right Reserve

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh
Isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit

Editor: Muhammad In'am Esha

Layouter: @neiyarahayu

UMP 16002

ISBN 978-623-232-340-7

Cetakan I: Desember 2016

Diterbitkan pertama kali oleh

UIN-Maliki Press (Anggota IKAPI)

Jl. Gajayana 50 Malang 65144

Telepon/Faksimile +62341573225

Email: uinmalikiexpress@gmail.com

Website: <http://www.uin-malang.ac.id>

PENGANTAR REKTOR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji kami panjatkan ke hadirat Allah swt. berkat rahmat, taufiq dan hidayah-Nya buku ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad saw para sahabat, dan para pengikut setia Beliau.

Buku ini diterbitkan sebagai salah satu bentuk penghormatan sivitas akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam rangka perhelatan *International Conference on Quality Assurance of Islamic Higher Education (ICQAIHE)* yang dilangsungkan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 17-20 Desember 2016. Perhelatan ini dilaksanakan oleh UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), Kementerian Agama RI, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

International Conference on Quality Assurance of Islamic Higher Education merupakan bentuk keseriusan Perguruan Tinggi Islam dalam mengembangkan kualitas pendidikan. Pada saat ini, tidak ada lembaga pendidikan yang tidak *concern* dalam pengembangan mutunya. Terlebih, saat ini kini hidup dalam era keterbukaan yang ditandai persaingan antar-lembaga menjadi semakin tidak terhindarkan. Era ketebukaan telah menjadikan skala persaingan menjadi semakin besar dan luas cakupannya. Dalam kondisi semacam ini, kualitas sebuah organisasi, termasuk perguruan tinggi, harus prima.

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai salah satu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) juga harus senantiasa meningkatkan kualitas dari waktu ke waktu. Terlebih, sebagaimana termaktub dalam visi Universitas yaitu: “menjadi universitas Islam

terkemuka dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan ilmu, dan kematangan profesional, dan menjadi pusat pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni yang bernafaskan Islam serta menjadi penggerak kemajuan masyarakat”.

Oleh karenanya, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang berdiri pada tanggal 21 Juni 2004 berdasarkan SK Presiden Nomor 50 Tahun 2004 dari waktu ke waktu senantiasa bergerak berupaya terus menerus dalam mengembangkan kualitas agar bisa senantiasa memberikan layanan terbaik bagi masyarakat baik nasional maupun internasional. Sebagai perguruan tinggi yang berstatus sebagai Universitas Islam Negeri (UIN) yang relatif masih muda, perguruan tinggi ini selalu berkomitmen untuk mewujudkan visi besarnya tersebut melalui berbagai langkah **pengembangan strategis** untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat saat ini.

Pengembangan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang bertumpu pada tiga pilar pengembangan, yaitu: (a) Pilar Pengembangan Akademik, (b) Pilar Pengembangan Kelembagaan, (c) Pilar Pengembangan Fisik, dan (d) Pilar Pengembangan Kerjasama (*networking*).

Pengembangan akademik diarahkan pada pencapaian Universitas menuju *World Class University* (WCU). Pengembangan ini dilakukan dengan mendorong tercapainya akreditasi baik secara kelembagaan (*institution*), maupun program studi untuk memperoleh akreditasi dari lembaga-lembaga internasional. Oleh karena itu, setelah UIN Maliki Malang ini memperoleh Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) A dari BAN-PT, maka langkah selanjutnya adalah bagaimana Universitas secara kelembagaan memperoleh akreditasi dari lembaga akreditasi internasional. Pada saat ini sedang dilakukan berbagai langkah-langkah perolehan akreditasi berskala regional dan internasional.

Pengembangan kelembagaan dilakukan dengan membuka program studi baru yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Bagaimana pun sebagai perguruan tinggi terutama perguruan tinggi Islam negeri memiliki tanggung jawab moral untuk senantiasa harus ikut berkontribusi dalam menjawab persoalan yang sedang dihadapi bangsa dan negara. UIN Maliki Malang senantiasa berupaya keras untuk mengembangkan kelembagaannya. Pendirian program studi pendidikan dokter dan

profesi dokter yang ijinnya telah terbit pada 28 Maret 2016 melalui SK Kemenristek Dikti No. SK Nomor: 126/KPT/1/2016 merupakan salah bentuk kerja keras Universitas dalam pengembangan kelembagaan ini.

Pilar pengembangan fisik dimaksudkan untuk mendukung pencapaian akademik dan kelembagaan. Modernisasi sarana dan prasarana perlu dilakukan untuk memberikan standar layanan yang berkualifikasi internasional. Seiring dengan arus globalisasi yang menuntut layanan paripurna dan cepat dalam semua aspek perlu ditopang dengan pengembangan sarana dan prasarana yang memadai. UIN Maliki Malang senantiasa berkomitmen untuk mengembangkan fisik dalam rangka mendukung layanan dengan konsep pengembangan kampus yang bertumpu pada tiga hal: *green, smart, and Islamic values campus*.

Pilar pengembangan kerjasama (*networking*) dilakukan dengan upaya Universitas menjalin sinergi dengan banyak pihak. Pada era global sekarang ini tidak bisa sebuah lembaga mengisolasi diri (eksklusif) dan abai dengan pihak lain. Kita tidak bisa hidup sendirian. Karena itu, kerjasama dan sinergi dengan pihak di luar kampus menjadi keniscayaan. Perhelatan *International Conference on Quality Assurance of Islamic Higher Education* ini memiliki makna yang sangat strategis bagi Universitas ini dalam mengembangkan pilar-pilar pengembangannya.

Akhirnya, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penerbitan buku ini. Tidak lupa kepada semua pihak yang telah bekerja keras untuk menyukseskan penerbitan ini kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah swt membalas dengan pahala yang berlipat ganda dan mengampuni segala kekhilafan kita. Kami selalu mengajak marilah kita selalu bekerja dan berjuang untuk mengembangkan lembaga pendidikan tinggi Islam sehingga menjadi *uswah* dalam pengembangan pendidikan. Terima kasih.

Malang, 5 Desember 2016
Rektor,

Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si.
NIP. 19590101 199003 1 005

PENGANTAR EDITOR

Berangkat dari tradisi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang senantiasa memberikan “oleh-oleh” yang bersifat akademik, maka diputuskan untuk mengundang sivitas akademika untuk mengirimkan artikel tentang “Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan Tinggi Islam”. Mengapa hal ini penting dilakukan? Pemikiran dasarnya sederhana bahwa kita ingin agar tradisi akademik yang sudah baik bisa dijaga keberlangsungannya. Tidak hanya itu, penulisan buku dengan kontributor artikel dari sivitas akademika ini merupakan bentuk *mangayu bagyo* secara akademik atas perhelatan-perhelatan besar yang dilaksanakan di kampus tercinta.

Masih hangat dalam ingatan kita, di awal tahun 2016, kita telah menerbitkan buku yang berjudul *Islam Moderat*. Buku ini diterbitkan dalam rangka *mangayu bagyo* perhelatan Penganugerahan Gelar Doktor Kehormatan (Dr. H.C.) kepada *Grand Syeikh al-Azhar* Prof. Ahmad Muhammad Ahmad al-Thayyib, M.A., Ph.D. dalam Bidang Pendidikan Islam. Penganugerahan ini didasarkan pada pertimbangan atas jasa Beliau dalam mengembangkan gagasan dan aksi Islam yang moderat, ramah, dan *rahmatan lil’alamin*. Nah, karena itulah diterbitkan buku berkenaan dengan Islam Moderat.

Demikian juga saat *Lauching* Program Studi Pendidikan Dokter dan Profesi Dokter pada bulan Maret 2016. UIN Maulana Malik Ibrahim juga mengundang sivitas akademika untuk menulis gagasan dan pemikirannya. Kumpulan tulisan itu pun menjadi sebuah buku yang berjudul *Membangun Kembali Peradaban Islam Islam Prestisius*.

Tatkala di penghujung tahun ini Universitas mengadakan perhelatan besar *International Conference on Quality Assurance of Islamic Higher Education*

(ICQAIHE) yang dilangsungkan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, maka kita rame-rame *mangayu bagyo* dengan menerbitkan buku ini. Buku ini diharapkan dapat menjadi suvenir akademik dari warga kampus UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Perhelatan ini dilaksanakan pada 17-20 Desember 2016 oleh UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), Kementerian Agama RI, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

Perlu disampaikan sekilas bahwa artikel yang terkumpul dalam buku ini terdiri dari beragam gagasan pemikiran dan pengalaman masing-masing penulis terkait dengan penjaminan mutu. Karena beragamnya, maka dalam buku ini dibagi dalam beberapa bagian yang meliputi: ranah idealitas dan konseptual penjaminan mutu, ranah filosofis kebijakan pengembangan penjaminan mutu, ranah sistem manajemen pengembangan penjaminan mutu, ranah sosial penjaminan mutu, dan ranah praktik penjaminan mutu.

Dalam buku ini dapat dibaca pemikiran dari beragam spektrum, namun kalau kita tarik benang merahnya adalah bagaimana perguruan tinggi Islam di Indonesia ini bisa berkembang dengan baik dalam rangka memberikan kontribusi terbaik bagi peradaban. Beberapa artikel dalam buku ini ada yang kami ambil dari karangan tersiar yang atas ijin dari penulisnya diperkenankan untuk diterbitkan dalam buku ini. Pertimbangan kami memuat kembali tidak lain agar gagasan bagus yang disampaikan para penulisnya dapat “dinikmati” kembali secara *offline*.

Pada kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-sebesaranya kepada semua kontributor yang telah meluangkan waktu dan artikelnnya untuk diterbitkan dalam buku ini. Kami sebagai penyunting telah berusaha untuk membaca dan melakukan *editing* atas beberapa tulisan. Bahkan, beberapa tulisan harus kami *confirm* kembali kepada penulisnya terkait dengan adanya beberapa kekurangan dan teknik penulisannya. Kita sedapat mungkin menghindari hal-hal negatif yang akan ditimbulkan. Inilah usaha keras yang sudah kami lakukan. Oleh karena itu, jika seandainya terdapat hal-hal yang masih terlewatkan kami dengan segala kerendahan hati memohon maaf. Tidak ada maksud sedikit pun untuk berbuat hal yang tidak diperkenankan

secara akademik. Demikian juga dari para kontributor buku ini. Kita menyadari adanya keterbatasan. *Tiada gading yang tak retak*, demikian kata pepatah. Demikian juga buku ini, tentu ada kekurangannya. Karena kami mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi kita dan langkah-langkah ini mendapat bimbingan dan ridla Allah swt. Amin. Selamat membaca. []

Malang, 5 Desember 2016

Editor

Muhammad In'am Esha

DAFTAR ISI

PENGANTAR REKTOR.....	iii
PENGANTAR EDITOR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi

Bagian Pertama

RANAH IDEALITAS DAN KONSEPTUAL

PENJAMINAN MUTU MENUJU *WORLD CLASS UNIVERSITY*

Menjadikan Perguruan Tinggi Islam Unggul dan Menang Bersaing <i>Imam Suprayogo</i>	3
Penjaminan Mutu: Ikhtiar Mempersiapkan UIN Maliki Malang Menuju <i>World Class University</i> (WCU) <i>Muhtadi Ridwan</i>	15
Transformasi Bisnis Perguruan Tinggi Islam Menuju <i>Cita World Class University</i> <i>Sugeng Listyo Prabowo</i>	21
Konsep Manajemen Mutu Pendidikan dalam al-Qur'an (Kajian Tafsir <i>Maudhu'i</i>) <i>Baharuddin</i>	43
Penjaminan Mutu dan Ideologi Perguruan Tinggi Islam <i>Halimi Zuhdy</i>	59

Bagian Kedua
RANAH FILOSOFIS KEBIJAKAN PENGEMBANGAN
PENDIDIKAN DAN PENJAMINAN MUTU

Falsafah Kebijakan Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi <i>Muhammad In'am Esha</i>	73
Menjaga <i>Khittah</i> Perguruan Tinggi Keagamaan Islam dalam Perang Mutu Kelembagaan <i>Mohammad Miftahusyaidan</i>	87
Kesiapan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam sebagai Kreator Mutu <i>Angga Teguh Prastyo</i>	97
Urgensi Manajemen Berbasis Mutu pada Lembaga Pendidikan Islam <i>Nurul Yaqien</i>	105
<i>The Unity of Knowledge</i> pada Sistem Pendidikan Islam <i>Aniek Rahmaniah</i>	131
Pendidikan Tinggi Bermutu Berbasis Keunikan Individu (Inspirasi dari Paradigma Kecerdasan Jamak) <i>Abdul Halim Fathani</i>	143

Bagian Ketiga
RANAH SISTEM MANAJEMEN
PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU

Model Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi <i>Slamet</i>	161
Penguatan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Islam Melalui <i>Self - branding</i> dan <i>Benchmarking</i> <i>Danial Hilmi</i>	187

Mewujudkan Sistem Penjaminan Mutu pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam <i>Mulyono</i>	209
Membangun Pendidikan Tinggi Islam Berbasis Mutu <i>Mujtahid</i>	229
Relasi Penjaminan Mutu dan Kepemimpinan <i>Muh.Hambali</i>	255
Sistem Manajemen Mutu Penilaian Terstandar Berbasis Ulul Albab <i>Alfin Mustikawan</i>	279

Bagian Keempat

RANAH SOSIAL PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU

Menakar Konsep Standar Kualitas Perguruan Tinggi Islam <i>Abdul Malik Karim Amrullah</i>	295
Devaluasi Mutu Lulusan Perguruan Tinggi: Sebuah Refleksi atas Pemikiran Para Rektor <i>Taufiq</i>	305
<i>Trend Global Pendidikan IPS:</i> Tujuan dan Kerangka Dasar Kurikulum di Era <i>ASEAN Community</i> <i>Abdul Bashith</i>	313
Peningkatan Mutu Pembelajaran Anak Usia Dini Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan Anak Usia Dini di Era MEA <i>Muhammad Samsul Ulum</i>	335
Kualitas Pendidikan Nasional & <i>Full Day School Program</i> <i>Syaiful Mustofa</i>	349

Quality Assurance For Study Program Of Islamic Higher Education: What Should We Do Properly? <i>M. Zaini Miftah</i>	379
---	-----

Bagian Kelima
RANAH PRAKTIK PENGEMBANGAN
PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN ISLAM

Manajemen Mutu Pembelajaran Bahasa Arab di Madrasah sebagai Pilar Pengembangan Perguruan Tinggi Islam di Indonesia <i>Abdul Wahab Rosyidi</i>	393
---	-----

Strategi Pencapaian Mutu Akademik Melalui Pendekatan <i>SPICES</i> dalam Kurikulum Pendidikan Kedokteran di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang <i>Ermin Rachmawati dan Nurlaili Susanti</i>	411
--	-----

<i>Tracer Study</i> UIN Maulana Malik Ibrahim Malang <i>Linda Salma Angreani</i>	421
---	-----

Strategi Membangun Budaya Mutu di Perguruan Tinggi Islam <i>M. Fahim Tharaba</i>	437
---	-----

<i>Total Quality Management In Education (TQME)</i> dalam Peningkatan Mutu Lulusan Perguruan Tinggi <i>Indah Yuliana</i>	457
--	-----

تعزيز منظومة ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الإسلامية الإندونيسية ودورها في موازنة معايير مؤشرات تعاليم الجامعة برهان الدين أمك & تري يو سوفري يتنو.....	467
--	-----



TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN EDUCATION (TQME) DALAM PENINGKATAN MUTU LULUSAN PERGURUAN TINGGI

Indah Yuliana

Dosen Fakultas Ekonomi

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Email: Indah_yuliana74@yahoo.co.id

Pendahuluan

Fakta yang ada, tiap tahun kian bertambah sarjana yang menganggur. Setidaknya, demikian catatan yang dibuat Badan Pusat Statistik (BPS). Lulus dari perguruan tinggi tampaknya tidak serta merta menjamin seseorang beroleh pekerjaan, setidaknya di sektor formal. Badan Pusat Statistik (BPS) per Februari 2015 mencatat, Angkatan kerja Indonesia pada Februari 2015 sebanyak 128,3 juta orang, bertambah sebanyak 6,4 juta orang dibanding Agustus 2014 atau bertambah sebanyak 3,0 juta orang dibanding Februari 2014. Penduduk bekerja pada Februari 2015 sebanyak 120,8 juta orang, bertambah 6,2 juta orang dibanding keadaan Agustus 2014 atau bertambah 2,7 juta orang dibanding keadaan Februari 2014. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Februari 2015 sebesar 5,81 persen menurun dibanding TPT Agustus 2014 (5,94 persen), dan meningkat dibandingkan TPT Februari 2014 (5,70 persen). Pada Februari 2015, penduduk bekerja masih didominasi oleh mereka yang berpendidikan

SD ke bawah sebesar 45,19 persen, sementara penduduk bekerja dengan pendidikan Sarjana ke atas hanya sebesar 8,29 persen.¹

Permasalahan yang seringkali muncul di kalangan pengguna lulusan perguruan tinggi adalah ketidakmampuan lulusan untuk cepat beradaptasi dengan kebutuhannya industri modern. Hal ini membawa dampak meningkatnya tingkat pengangguran lulusan perguruan tinggi di Indonesia dari waktu ke waktu. Di sisi yang lain, tenaga-tenaga kerja asing yang berasal dari perguruan tinggi luar negeri terus berdatangan ke Indonesia untuk memasuki pasar tenaga kerja di Indonesia. Terdapat kesenjangan kualifikasi lulusan perguruan tinggi dengan kebutuhan industri, terutama dalam hal kemampuan pemecahan masalah berdasarkan konsep ilmiah dan ketrampilan kelompok (*teamwork*) dimana di perguruan tinggi masih banyak yang mementingkan teori dan asal lulus serta hanya menekankan ketrampilan individual.² Ketimpangan ini yang menyebabkan lahirnya pengangguran intelektual. Kondisi ini terjadi karena ada kesenjangan persepsi antara pengelola perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusannya dan pengelola industri untuk menggunakan lulusan perguruan tinggi di Indonesia.

Pendidikan adalah proses investasi jangka panjang dalam membentuk sumber daya manusia (SDM) sebagai aset penting dalam pembangunan bangsa. Menuntut ilmu di perguruan tinggi sesungguhnya dilandasi oleh keinginan untuk kehidupan yang lebih baik dan kesejahteraan lahir serta batin, dimana para lulusan perguruan tinggi memiliki nilai ganda yaitu ilmu pengetahuan, gelar, ketrampilan, pengalaman, keyakinan dan perilaku baik yang mampu bersaing dipasar global. Semuanya itu diperlukan untuk memasuki dunia kerja dan atau persiapan membuka lapangan kerja. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan mutu lulusan perguruan tinggi tidak selalu dapat diterima dan mampu untuk bekerja sebagaimana yang diharapkan dunia kerja. Ada banyak permasalahan berkenaan dengan kualitas lulusan perguruan tinggi. Maraknya jumlah perguruan tinggi berpotensi merosotnya mutu lulusan, mengingat standarisasi mutu lulusan tidak menjadi prioritas utama, namun hanya dilihat dari aspek kuantitas, yakni bagaimana mendapatkan jumlah

1 BPS Per Februari 2015

2 Vincent, G. 2008. *Total Quality Management*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

mahasiswa sebanyak -banyaknya. Begitupun dengan diberlakukannya otonomi kampus, dimana perguruan tinggi negeri (PTN) dan swasta (PTS) memiliki kesamaan di dalam pengelolaan, sehingga ada kecenderungan untuk mencari dana yang memadai, namun terkadang mengabaikan aspek mutu itu sendiri. Ketidaksiapan alumni perguruan tinggi dalam menjawab kebutuhan dunia kerja. Kurikulum dan target pendidikan tinggi semata mengejar target jumlah lulusan ketimabng menghasilkan tenaga kerja yang andal dan betul-betul siap mengisi bursa kerja.

Tantangan perguruan tinggi di era globalisasi adalah bagaimana perguruan tinggi dikelola dengan berbasis mutu, yaitu usaha dan terobosan serta inovasi yang dilakukan oleh perguruan tinggi dalam kegiatan jasa pendidikan maupun pengembangan sumber daya manusia yang memiliki keunggulan-keunggulan. Perguruan tinggi sebagai salah satu wadah untuk mendidik calon pemimpin bangsa, memerlukan suatu cara pengelolaan yang berbeda dengan pengelolaan instansi non pendidikan, karena dalam wadah ini berkumpul orang-orang yang berilmu. Prioritas masalah yang harus diperhatikan adalah bagaimana manajemen perguruan tinggi diatur dalam suatu manajemen yang rapi, efisien dan transparan, sehingga memiliki arah yang jelas yakni mutu lulusan yang kompeten dan memiliki daya saing.

Prioritas pertimbangan masyarakat dalam memilih perguruan tinggi adalah apakah setelah lulus akan mudah mendapatkan pekerjaan yang layak. Hal ini merupakan motor penggerak bagi perguruan tinggi untuk terus berinovasi dalam meningkatkan mutu pengelolannya agar tujuan perguruan tinggi yang telah dicanangkan dapat tercapai. Dinamisme pasar kerja menuntut antisipasi dan evaluasi terhadap kompetensi yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Evaluasi juga penting dilakukan agar dunia pendidikan tinggi tidak terpisah dan berjarak dari dunia kerja yang riil yang ada di masyarakat. Berubahnya struktur sosio-ekonomi dan politik global yang mempengaruhi pasar dunia kerja dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat sehingga menyebabkan terjadinya berbagai perubahan-perubahan mendasar dalam hal kualifikasi, kompetensi, dan persyaratan untuk memasuki dunia kerja.

Salah satu usaha perguruan tinggi untuk meningkatkan mutu pengelolanya untuk mencapai tujuannya adalah dengan menerapkan *Total Quality Management in Education* (TQME). TQM didefinisikan sebagai pendekatan sistem untuk manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan nilai terus menerus kepada pelanggan dengan cara mendesain dan selalu meningkatkan sistem dan proses organisasi³. Prinsip dasar TQM adalah kepuasan pelanggan dan perbaikan terus menerus (Dillon, B.S., 1999)⁴. Implementasi TQME pada perguruan tinggi di Indonesia dijalankan atas dasar pengertian dan tanggung jawab bersama untuk mengutamakan efisiensi pendidikan tinggi dan peningkatan kualitas dari proses pendidikan tinggi. Dengan demikian, penerapan TQME diharapkan dapat meningkatkan daya saing lulusan perguruan tinggi dipasar global sekaligus dapat memenuhi kebutuhan sistem industri modern.

Perihal *Total Quality Manajemen*

TQM dapat digunakan untuk menggambarkan dua gagasan yang agak berbeda tetapi saling berkaitan. *Pertama*, adalah filsafat perbaikan terus menerus. *Kedua*, arti yang saling berkaitan menggunakan TQM untuk menggambarkan alat dan teknik, seperti brainstorming dan analisis lapangan, dimana digunakan untuk meletakkan perbaikan kualitas ke dalam tindakan. TQM baik dalam konteks pikiran ataupun aktivitas praktis – merupakan sikap dari pikiran dan metode perbaikan terus menerus⁵. Peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri sebuah keniscayaan yang harus dilakukan di dunia pendidikan. suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Perhatian terhadap mutu amatlah penting. Dalam dunia pendidikan, persoalan mutu bukan saja menyakuti *input*, proses, dan *output*, tapi juga *outcome*. *Input* pendidikan yang bermutu adalah pendidik, karyawan, peserta didik, kurikulum, sarana dan prasarana serta aspek penyelenggaraan pendidikan lainnya. Proses pendidikan yang

3 Selvaratnam, R.M. 2005. *Total Quality Management In Education*. Alih Bahasa: Dr. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi, M.Ag. Cetakan VIII. Yogyakarta: Penerbit IRCISoD.

4 Dhillon, B.S. 1998. *Design Reliability, Fundamentals and Application*. Chapter 16: *Total Quality Management and Risk Assesment*. CRC Press, Boca Raton London Ney York Washington, D.C. http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/29/penerapatan_total_quality_management.htm. diakses oleh Hadiyanto, 11 Juni 2002, Hal 1-9.

5 Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, (Londan: Kogan Page Limited. 1993), hal. 35

bermutu adalah proses pembelajaran dan penyelenggaraan pendidikan. *Output* yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan. Dan *Outcome* bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Sementara itu, kualitas jasa juga memiliki beberapa sifat atau karakteristik, antara lain;

- a) Subyektif,
- b) Umumnya berukuran afektif,
- c) Mengutamakan pemerhatian,
- d) Terdiri dari non-materi – bisa berupa reputasi, sikap, tata krama, dan lain-lain,
- e) Tidak dapat dihitung secara kuantitatif, tetapi hanya bisa diyakini, dipercaya dan sebagainya⁶.

Total Quality Manajemen dalam Pendidikan

Total Quality Management sebagai konsep manajemen telah dikembangkan sejak lima puluh tahun lalu dari berbagai praktik manajemen dan usaha peningkatan serta pengembangan produktivitas. Di masa lampau, literatur manajemen berfokus pada fungsi-fungsi kontrol kelembagaan termasuk perencanaan, pengorganisasian, perekrutan staf, pemberian arahan, penugasan, strukturisasi dan penyusunan anggaran. Oleh karena itu, dalam banyak hal prinsip TQM dapat diterapkan diperguruan tinggi, yaitu dengan memandang bahwa proses pendidikan di perguruan tinggi adalah suatu peningkatan terus-menerus (*continuous educational process improvement*), yang dimulai dari sederet siklus sejak adanya ide-ide untuk menghasilkan lulusan (*output*) yang berkualitas, pengembangan kurikulum, proses pembelajaran, sampai kepada ikut bertanggung jawab untuk memuaskan pengguna lulusan perguruan tinggi itu.

Seterusnya berdasarkan informasi sebagai umpan balik yang dikumpulkan dari pengguna lulusan (*external customers*) itu dapat dikembangkan ide-ide kreatif untuk mendesain ulang kurikulum atau memperbaiki proses perguruan tinggi yang ada saat ini. Manajemen pendidikan khususnya perguruan tinggi di Indonesia harus secepatnya

6 Ariani, DW, *Manajemen Kualitas*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 1999), hal. 9

melakukan reorientasi dan redefinisi tujuan dari perguruan tinggi itu, bukan sekedar menghasilkan lulusan sebanyak-banyaknya tanpa peduli akan kepuasan pengguna lulusan itu, tetapi perguruan tinggi harus bertanggung jawab untuk menghasilkan *output* (lulusan) yang kompetitif dan berkualitas agar memuaskan kebutuhan pengguna tenaga kerja terampil berpendidikan tinggi dan berkarakter yang baik. Untuk dapat mencapai pemikiran ini maka penerapan TQME di perguruan tinggi harus dijalankan dengan mengutamakan efisiensi dan peningkatan kualitas.

Prinsip utama TQM adalah memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan TQME di perguruan tinggi sangat perlu dipahami pelanggan di perguruan tinggi. TQM berhubungan erat dengan upaya suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan. Sehubungan dengan kualitas jasa atau pelayanan, banyak usaha telah dirumuskan oleh para ahli manajemen kualitas untuk mendefinisikan kualitas jasa atau pelayanan, agar dapat didesain (*designable*), dikendalikan (*controllable*), dan dikelola (*manageable*), sebagaimana halnya dengan kualitas barang⁷.

Secara konseptual, manajemen kualitas dapat diterapkan baik pada barang maupun jasa, karena yang menjadi fokus dalam penerapan manajemen kualitas adalah peningkatan sistem kualitas. Dengan demikian, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan manajemen kualitas adalah pengembangan sistem kualitas yang terdiri dari: perencanaan sistem kualitas, pengendalian sistem kualitas, dan peningkatan sistem kualitas.

Kemenade and Garre (2000) mengidentifikasi delapan kategori yang dibutuhkan dari lulusan perguruan tinggi sehingga dapat memenuhi permintaan bisnis dan industri di Belgia, Belanda, Finlandia, dan Inggris, yaitu: (1) berorientasi pada pelanggan, (2) memiliki pengetahuan praktis dan aplikasi alat-alat *total quality management* (TQM), (3) mampu membuat keputusan berdasarkan fakta, (4) memiliki pemahaman bahwa bekerja adalah suatu proses, (5) berorientasi pada kelompok (*teamwork*), (6)

7 Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas untuk Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

memiliki komitmen untuk peningkatan terus-menerus, (7) pembelajaran aktif (*active learning*), dan (8) memiliki perspektif sistem⁸.

Dalam perguruan tinggi juga masih terjadi perbedaan pendapat tentang posisi mahasiswa, apakah dimasukkan sebagai produk atau sebagai pelanggan⁹. Hal ini menjadimasalah dalam aplikasi prinsip TQM, terutama dalam hubungan antara dosen dan mahasiswa. Secara alamiah dunia akademik bebas dari masalah pemasaran (*independent of market issues*), hal ini bisa menimbulkan dampak negatif akibat melupakan kebutuhan pelanggan yang nyata¹⁰.

Masih banyak terjadi kesenjangan kualifikasi lulusan perguruan tinggi dengan kebutuhan industri, terutama dalam hal kemampuan solusi masalah berdasarkan konsep ilmiah dan keterampilan kelompok (*teamwork*) dimana di perguruan tinggi masih banyak yang mementingkan teori dan asal lulus ujian serta hanya menekankan keterampilan individu¹¹. Terjadi kesenjangan yang bersifat laten, seperti kemandirian, kejujuran, ketekatan dan tidak mudah menyerah dan pasrah diri yang benar, karena hal-hal ini ternyata juga menjadi kunci kesuksesan pribadi maupun kelompok. Sekarang adalah era IT, sehingga IT diidentifikasi sebagai salah satu faktor sukses kritis (*the critical success factors*) untuk menemukan dampak TQM dalam performansi organisasi¹². IT ini masih sering menjadi kendala dalam mengefektifkan penerapan TQM di perguruan tinggi di Indonesia. Masih mahalnya pengadaan IT dan belum begitu membudayakannya IT di kalangan warga perguruan tinggi.

Institusi perlu untuk menghasilkan pendekatan yang integrative dan koheren terhadap manajemen kualitas yang menggunakan komitmen dan kemauan baik dari staf. Motivasi, keahlian dan antusiasme merupakan tiga hal yang dapat menjamin kualitas, bukan penilaian dan pengawasan. Program perbaikan kualitas harus melibatkan semua komponen yang bekerja di dalam organisasi. Setiap orang bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan, apakah mereka manajer, guru atau staf di dalam

8 Kemenade, E. V. and Paul Garre. 2000. *Teach What You Preach—Higher Education and Business: Partners and Route to Quality*. Quality Progress Vol. 39, No. 9, September 2000, pp. 33-39.

9 Selvaratnam, R.M. 2005. *Total Quality Management In Education*. Alih Bahasa : Dr. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi, M.Ag. Cetakan VIII. Yogyakarta: Penerbit IRCISoD.

10 Ibid.

11 Gaspers, Vincent. *Op.Cit.*

12 Selvaratnam, *Op.Cit.*

mendukung peran. Komitmen dari staf dan semua *stakeholder* ke dalam perbaikan adalah aspek utama dari TQM. Sistem kualitas harus menjadi kendaraan untuk membantu staf menyelesaikan problem yang dimilikinya, bukan alat untuk mengontrol mereka.

Memang cukup mudah menjadikan sistem kualitas sebagai alat untuk mengontrol daripada menjadikannya sebagai media untuk perbaikan. Penting diingat bahwa orang mengembangkan kualitas dan untuk menjaminnya adalah ada alat-alat praktis untuk memberikan pencapaian prestasi mereka. Karenan itu, para ahli pendidikan perlu menjaga pemahaman bahwa pesan kualitas sebenarnya adalah sangat sederhana. Kualitas adalah memperlakukan sesuatu yang tertata secara baik. Tidak ada insitusi yang dapat membeli TQM. Organisasi harus membiasakan diri sehingga ia menjadi harmonis dan mengembangkan budaya yang telah eksis. TQM harus dikembangkan dari praktek budaya yang baik di dalam institusi.

Dengan begitu, maka kualitas akan berkembang di dalam institusi pendidikan. TQM bukanlah sesuatu yang bisa diperkenalkan satu malam. Tidak ada penyembuhan yang tiba-tiba atau dengan kekuatan gaib. TQM bukan sesuatu yang akan memberikan kesuksesan secara instan, dan bukan penyelesaian semua problem. Penerapan TQM harus melalui kesulitan-kesulitan dan tantangan-tantangan baru. TQM adalah proses yang pelan-pelan dan kemanfaatan jangka panjang. Dengan pendekatan TQM, iklim organisasi memang tidak akan terbentuk secara langsung, tetapi akan establish dalam proses waktu yang lama, ia akan memiliki kekuatan otomatis untuk survival. Manajemen perguruan tinggi di Indonesia seyogianya memandang bahwa proses pendidikan tinggi adalah suatu peningkatan terus-menerus (*continuous educational process improvement*), yang dimulai dari sederet siklus sejak adanya ide-ide untuk menghasilkan lulusan (*output*) yang berkualitas, pengembangan kurikulum, proses pembelajaran, dan ikut bertanggung jawab untuk memuaskan pengguna lulusan perguruan tinggi itu. Seterusnya, berdasarkan informasi sebagai umpan-balik yang dikumpulkan dari pengguna lulusan (*external customers*) itu dapat dikembangkan ide-ide kreatif untuk mendesain ulang kurikulum atau memperbaiki proses pendidikan tinggi yang ada saat ini.

Penutup

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya. Penerapan TQME secara kontinu dan konsisten pada perguruan tinggi akan dapat meningkatkan mutu lulusannya. Lulusan perguruan tinggi di Indonesia perlu dibekali dengan beberapa kemampuan tambahan seperti: bekerja sama dan berinteraksi dengan orang lain, berkomunikasi, berpikir berdasarkan logika, solusi masalah dan pembuatan keputusan, melihat sesuatu secara komprehensif dalam konteks sistem, pengendalian diri, dan lain-lain. Sebagai alternatif untuk memacu penerapan TQME di perguruan tinggi di Indonesia adalah dengan cara memberi anugerah kepada perguruan tinggi yang berhasil melaksanakan TQM dengan baik seperti MBNQA, dengan menetapkan *quality assurance* untuk perguruan tinggi.[]

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik, Laporan per Februari 2015

Deming, W. E. 1986. *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Massachusetts.

Dhillon, B.S. 1998. *Design Reliability, Fundamentals and Application*. Chapter 16: *Total Quality Management and Risk Assesment*. CRC Press, Boca Raton London New York Washington, D.C. [http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/29/penerapatan total quality management.htm](http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/29/penerapatan%20total%20quality%20management.htm). Diakses oleh Hadiyanto, 11 Juni 2002, Hal 1-9.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas untuk Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gaspers, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Harrington, J. H. and James S. Harrington. 1993. *Total Improvement Management*. New York.: McGraw-Hill, Inc.,

Kemenade, E. V. and Paul Garre. 2000. *Teach What You Preach—Higher Education and Business: Partners and Route to Quality*. Quality Progress Vol. 39, No. 9, September 2000, pp. 33-39.

Selvaratnam, R.M. 2005. *Total Quality Management In Education*. Alih Bahasa :
Dr. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi, M.Ag. Cetakan VIII. Jogjakarta:
IRCiSoD.